الاسم واللقب: زرمان كريم

الاسم واللقب: نبيلة باديس

<u>محور المشاركة في الملتقى</u>: المحور الثاني معايير التقييس العالمية والجودة الشاملة

<u>عنوان المداخلة:</u> "المواصفات القياسية الدولية ودورها في تعزيز أداء المؤسسات"

الملخص:

تبحث المؤسسات الاقتصادية دوما عن السبل التي تسمح لها بتحسين قدرتها التنافسية، ولعل تحقيق الجودة هي إحدى تلك السبل، لاسيّما وأن التوجه الحالي أصبح يهتم أكثر بجودة السلع والخدمات وفقا لخصائص ومواصفات معمول بها عالميا يطلق عليها معايير التقييس الدولية أو مواصفات الإيزو.

ولاعتماد المؤسسات على تحقيق الجودة يفرض عليها الانتقال من المفهوم التقليدي لها الذي يركز على جودة المنتوج النهائي إلى المفهوم الحديث الذي يرتكز على جودة العناصر والمدخلات المستخدمة لإنتاج هذا المنتوج، ولقد أخذت الجودة في ظل هذه التحولات بعدا استراتيجيا وأساس لفلسفة إدارية جديدة يطلق عليها إدارة الجودة الشاملة.

مما سبق، تبرز إشكالية هذه الورقة البحثية التي يمكن صياغتها في التساؤل التالي:

ما هي معايير الإيزو وما مدى مساهمتها في رفع أداء المؤسسات؟

الكلمات المفتاحية:

إدارة الجودة الشاملة، معايير الإيزو(Iso9000 Iso 14000 Iso 18000 Iso 22000)

Résumé:

les préoccupations essentielles des sociétés économiques sont les moyens qui leur permettent d'améliorer leur compétitivité. parmi ces moyens la qualité des produits et des services. les multiples enjeux de la qualité du produit et des services sont seuls garants de la compétitivité et du développement de l'entreprise.

pour atteindre ses objectifs une société économique devrai s'organiser de telle sorte que les facteurs économiques, administratifs et humains aient une incidence sur la qualité des produits et des services. le systèm de management de qualité et les normes ISO doivent être conçus et mis en place pour attendre les objectifs que la société s'est assignée.

la question qui se pose est:
qu'est ce que les normes ISO et quelle est leurs contribution dans l'amélioration des performances des entreprises?

Mots clés :

Management par la qualité totale(TQM), les normes (iso 9000, Iso 14000, Iso 18000, Iso 22000)

سنحاول الإجابة على هذه الإشكالية من خلال الخطة التالية:

1- الإطار العام لنظام إدارة الجودة

1-1- التطور التاريخي ومفهوم نظام إدارة الجودة

1-2- الفرق بين الإيزو وإدارة الجودة الشاملة

1-3- خطوات الحصول على شهادة الإيزو، وأهمية وفوائد تطبيقه

1-4- دوافع الحصول على التأهيل والهيئات المانحة له

1-5- معوقات الحصول على شهادة الإيزو

2- المواصفات القياسية الدولية

2-1- الإيزو9000 نظام إدارة الجودة

2-2- الإيزو14000 نظام إدارة البيئة

2-3- الإيزو18000 نظام إدارة الصحة والسلامة

2-4- الإيزو22000 نظام إدارة سلامة الغذاء

1- الإطار العام لنظام إدارة الجودة الشاملة

1-1- **لتطور التاريخي ومفهوم نظام إدارة الجودة ISO**

1- التطور التاريخي لنظام إدارة الجودة:

لقد ارتبط وجود التقييس والمقاييس بوجود الحضارات الإنسانية فقد ظهرت عند اليابانيين والآشوريين والمصريين القدماء والصينيين ويعتبر فن العمار والرسائل والأرقام وأنظمة الأوزان والمقاييس المستخدمة من قبل هذه الشعوب أمثلة عن التقييس البدائي، المستخدم للأغراض العالمية والاقتصادية.

إن ظهور منظمة المقاييس الدولية ISO (INTERNATIONAL STANDARDIZATION ORGANIZATION) أدى إلى تغير الحركة التبادلية الداخلية والخارجية فكلمة ISO كلمة إغريقية ISOS تعني التساوي ولقد اشتقت منها الحروف الثلاثة الأولى لاسم المنظمة العالمية للتقييس وهي الهيئة المعنية بإصدار المواصفات.

عرفت أهمية التقييس أثناء الحرب العالمية الأولى ولقد شجع هذا على إنشاء الإتحاد للجمعيات الوطنية للتقييس، حيث أسست المنظمة في أعقاب الحرب العالمية الثانية بعد لقاء ضم وفود 25دولة في لندن عام 1946، باشرت عملها في 1947/2/23 حيث قد اتخذت من جنيف بسويسرا مقرا لها.

أول مواصفة حول برنامج الجودة كانت المواصفة العسكرية الأمريكية Mil-Q 9858-Military Quality وطبقت المواصفات العسكرية في أو ربا وأمريكا.

ففي عام 1984 وبدعم من المعهد البريطاني للتقييس قامت منظمة التقييس العالمية ISO بتشكيل اللجنة التقنية ISO/TC/176 بعضوية 26 دولة مهمتها إصدار مواصفات خاصة بالجودة،كما أحدثت لجنة فرعية باسم منظومة الجودة أعطت الرمز SC2 System Commission وحددت مهام اللجنة في التقييس في مجال إدارة الجودة الشاملة وتأكيد الجودة ومنظومات الجودة والتكنولوجيا المساعدة بما في ذلك القياسات التي تشكل المرشد والدليل لانتقاء هذه القياسات وقد كانت القياسات إيزو 8402 التي صدرت 1986 أو لى المواصفات العالمية في مجال الجودة.

المنظمة الدولية للتقييس هي منظمة عالمية غير حكومية لا تسعى للربح، مقرها مدينة جنيف السويسرية، وتضم في عضويتها ممثلين عن هيئات المواصفات والمقاييس الوطنية في 120 دولة، وقد تم إصدار معايير ومواصفات على شكل أنظمة للجودة الشاملة نذكر منها :نظام إدارة الجودة ISO 9000، نظام إدارة البيئة ISO 14000، نظام إدارة الصحة وسلامة العمل ISO 18000 .

2-مفهوم نظام الجودة ISO:

كلمة ISO هي كلمة إغريقية ISOS تعني التساوي ولقد اشتقت منها الحروف الثلاثة الأولى لاسم المنظمة العالمية للتقييس وهي الهيئة المعنية بإصدار المواصفات [1]

الإيزو ISO هو اختصار لكلمة الهيئة الدولية للمواصفات القياسية STANDARIZATION INTERNATIONAL ORGANISATION وأقرت الهيئة الدولية للمواصفات القياسية سلسلة الإيزو9000 كنموذج للجودة الشاملة والتي تعني مشاركة ومساهمة الإدارة العليا بمختلف وظائفها في وضع سياسة وأهداف الشركة وكذلك تحديد الوسائل لتحقيق وتنفيذ هذه السياسة والأهداف.[2]

(الجودة بإختصار هي ترجمة احتياجات وتوقعات العملاء بشأن المنتج إلى خصائص محددة تكون أساسا لتصميم المنتج وتقديمه للعميل بما يوافق حاجاته وتوقعاته). [3]

(ومن ناحية أخرى يتبادر للذهن عند استخدام اصطلاح "جودة" أن نفكر في منتج ممتاز أو خدمة ممتازة تلبى توقعاتنا أو تزيد هذه التوقعات تكون مبينة على الاستخدام المطلوب وسعر البيع،وعلى ذلك فإن الإيزو هي مواصفة محددة لها معنى موحد متفق عليه بأن لغة ومن أي منظور،وتركز الإيزو على علاقة المورد والمشتري.) [4]

فالإيزوISO هي عبارة عن نظام متكامل يتكون من مجموعة من المعايير والمقاييس المتعلقة بنشاطات المؤسسة والتي يتم وضعها من قبل المنظمة الدولية للمقاييس لتقوم بدورها بمنح شهادات لهذه المؤسسة في ضوء مدى توفر هذه المعايير لديها البالغ عددها 17 سجلا لكي تثبت مدى سلامة وكفاءة نظام الجودة لديها ومن هذه السجلات:

سجل الجودة.

سجل مراجعة العقود.

سجل مراجعة تصميم المنتج.

سجل تدقيق الجودة الداخلي.

سجل التدريب.

1-2- الفرق بين الإيزوISO وإدارة الجودة الشاملة

الكثير منا قد يخلط بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومعايير نظام إدارة الجودة ISO، نظرا لعدم وضوح المفهومين لديه والجدول التالي يبين أهم الفروق بين المفهومين كما يلي:

الجدول رقم: 01 الفرق بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير نظام إدارة الجودة ISO

إدارة الجودة الشاملة:	معايير نظام إدارة الجودة ISO:
ترتبط بإستراتيجية المؤسسة	لا ترتبط بإستراتيجية موحدة
تركز على الفلسفة والمفاهيم والأساليب	تركز على النظم الفنية والإجراءات
التأكيد على مشاركة العاملين	مشاركة العاملين ليست ضرورية
تعني بالمنظمة ككل	يمكن أن يكون التركيز جزئيا
كل فرد مسؤول عن الجودة	قسم الجودة هو المسؤول عن الجودة
تتضمن تغيير الثقافات والعمليات	من الأنسب إبقاء الأوضاع على حالها

المصدر: د.عمر وصفي عقيلي،المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة،مرجع سبق ذكره،ص95.

وكخلاصة لما سبق يمن القول أنه ليس هنالك تعارض كبير بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير ISO بل بالعكس هنالك نقاط التقاء كثيرة،ويمكن اعتبار الحصول على شهادة الإيزو كخطة مبدئية في سبيل الحصول على تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة.

1-3- **خطوات الحصول على شهادة الإيزوISO أهميته وفوائد تطبيقه**

خطوات الحصول على شهادة الإيزو:من أجل الحصول على شهادة الإيزو ISO يجب المرور عبر المراحل الثلاثـــة التالـــية:

مرحلة الاستعداد للتسجيل: وهي المرحلة الأولى والتي يتم فيها إعداد الأوضاع وتجهيزها لكي تتلاءم مع متطلبات الشهادة المطلوبة وتتضمن هذه المرحلة:

اهتمام الإدارة العليا بالحصول على شهادة حفز العاملين بهدف تأهيل المنظمة إزاء ذلك.

تعيين مدير للجودة مسؤول عن كل الأنشطة المتعلقة بالجودة.

تشكيل فريق عمل مهمته الإشراف والتنسيق والإعداد.

البدء بوضع خطة عمل وجدول زمني للتنفيذ على أساس أن يتم التقيد بها.

صياغة سياسة الجودة وأهدافها في المنظمة.

كتابة وتوثيق إجراءات المنظمة والتعليمات العمل والإجراءات التصحيحية والوقائية.

مرحلة الحصول على الشهادة: في هذه المرحلة يتم فيها حصول المنظمة على الشهادة وتشمل على ما يلي:

التعاقد مع المسجل أي مع الشركة المرخصة التي سوف تمنح الشهادة.

قيام المسجل(الشركة المرخصة) بدراسة ومراجعة المستندات التي تقدمها المنظمة.

التعاون مع المسجل وإجراء كافة التعديلات التي يتطلبها.

قيام المسجل بعد تحليل الثغرات GAP ANALYSIS بإجراء تقييم تجريبي لنظام إدارة الجودة وهذه الخطوات اختيارية وليست إجبارية.

قيام فريق التدقيق التابع للمسجل بإجراء التقييم الرسمي لنظام الجودة والذي يتم فيه اكتشاف مخالفات نظام إدارة الجودة حيث تقسم هذه المخالفات إلى نوعين :

مخالفة جوهرية.

مخالفة صغيرة.(ويؤجل منح الشهادة إذا كان هنالك أي مخالفات جوهرية أما إذا كان هنالك مخالفات صغيرة أو ملاحظات فعادة تمنح الشهادة على أن يتم تصحيح هذه المخالفات الصغيرة والملاحظات لاحقا)

منح شهادة بناءا على توصيات الفريق التابع للمسجل الذي قام بإجراء التقييم الرسمي، أما إذا كان هنالك مخالفات جوهرية فيحتم على المنظمة تصحيح هذه المخالفات وطلب إعادة التقييم.

مرحلة بعد الحصول على الشهادة: بعد الحصول على الشهادة المطلوبة فإن عليها الحفاظ على نفس المستوى الذي حققته عند حصولها على الشهادة ومن أجل ذلك يقوم المسجل (الشركة المانحة للشهادة) بفحص نظام إدارة الجودة من خلال نوعين من الزيادات:

الزيارات الدورية المجدولة والتي يتم عادة كل ستة أشهر.

الزيارات المفاجئة والتي تكون في حالة استلام شكوى عن عيوب في منتجات المنظمة، والهدف الأساسي من هذه الزيارات هو التحقق من أن نظام الجودة لدى المنظمة يفي بمتطلبات ومعايير نظام إدارة الجودة ISO[5].

أهمية الـــتأهيل للإيزو وفوائد تطبيقه:لقد أصبحت شهادة الإيزو بمثابة جواز سفر في التجارة الخارجية وذلك من خلال تعامل المنظمات والمؤسسات مع بعضها ومع مورديها،فالمنظمات التي منحت شهادة الإيزو يتم النظر إليها بصورة تتسم بالثقة من قبل العملاء والموردين،أما المنظمات التي لا تمنح هذه الشهادة فغالبا ما ينظر إلى سلعها وخدماتها على أنها متدنية من حيث الجودة، وبالتالي فإن التعامل معها في المدى البعيد سيتلاشى حتما،من أجل ذلك فإن أهمية والفوائد التي تحققها استخدام المواصفات العالمية للإيزو بما يلي:[6]

تحقيق الاستقرار والثبات للمؤسسة وتحقيق ثقة عالية بسلعها ومنتجاتها والخدمات التي تقدمها.

تحقيق الأرباح المستهدفة من المنظمات المختلفة على الأصعدة الإنتاجية أو الخدمية.

توفير لغة ومصطلحات مشتركة وواضحة على الصعيد الدولي.

إتاحة الفرص الواسعة أمام الأنشطة التجارية والتسويقية لدخول الأسواق العالمية بقدرة فعالة وكفاءة عالية.

إطالة العمر الاقتصادي للمؤسسة في الأسواق نتيجة تزايد الثقة بمنتجات وخدمات المؤسسة وخلق الاستقرار لنشطتها.

زيادة الفرص المتاحة للمؤسسة المختلفة وتوسيع نطاق الأسواق من خلال استمرارية تقديم الجودة المناسبة لمنتجاتها أو خدماتها.

تشكيل الأنظمة الثابتة للجودة في المؤسسة وإتاحة فرص اعتمادها في استخدام إدارة الجودة الشاملة.

رفع كفاءة وفاعلية الأنشطة التشغيلية والعمليات الإنتاجية بصورة عامة.

تنمية ثقة المتعاملين مع المؤسسة من خلال استمرارية توفير الجودة المناسبة لمخرجاتها الإنتاجية.

تخفيض الانخفاض المستمر بالتكاليف المتعلقة بالجودة.

تنمية روح التفاعل الجماعي وتوفير سبل العمل الجماعي وتنمية روح الفريق الواحد والثقة العالية وتوفير سبل الرقابة الذاتية للأداء.

تعزيز قدرة المنظمة الاقتصادية على تحقيق صور النجاح والتفوق النوعي في الأداء.

1-4- دوافع الحصول على التـــأهيل والهيـــئات المـــانحـــة لـــه

دوافع التأهيل لأيزو: يمكـــن لنـــا ســـرد الـــدوافع التي تسعـــى من أجـــلها المنظمـــات للحصـــول على الـــتأهيل وهـــي كما يلي :

استجابة لاتجاهات العملاء : يرى العملاء في حصول المورد على هذه الشهادة شرطا أساسيا للتعامل معه، أو اتجاهات الحكومة أو إحدى هيئاتها. وأن عدم الحصول على هذه الشهادة يعني مخاطرة بفقد الحصة السوقية.

حصول منافس رئيسي على شهادة الإيزو. حيث يتطلب الأمر الحصول على هذه الشهادة كسند تنافسي.

حاجة المنظمة إلى ميزة تنافسية : ويمكن أن تهيئها شهادة الإيزو لذلك فهذه الشهادة تسمح بضمان الزبائن إلى حد ما وتسهل عملية أخذ القرار بالشراء بالإضافة إلى بناء نقاط قوة تجارية مع زيادة صورة المؤسسة لدى المستهلكين وإعطاء قيمة للعلامة التجارية.

زيادة أداء المؤسسة : بمعنى تجنيد وزيادة معارف الأفراد من جهة ومن جهة أخرى معايير الإيزو تشترط وضع نظام للقيادة وهذا لتحديد سياسة وأهداف الجودة مرفوقة بلوحة القيادة (le tableau de bord) وأيضا مع وجود رقابة داخلية.

الهيئات المانحة للتأهيل : وهـــي متعـــددة كمـــا يلـــي :

2-1 الهيئات الأجنبية : تـــوجد عـــدة هيئـــات غير حكوميـــة، تنتمـــي لبـــلدان مـــن مختلـــف أنحـــاء العـــالم، فـــــي مجـــالات عـــديـــدة ومتعـــددة، منهـــا:

اللجنة الفرنسية للتصديق (COFRAC) : أنشأت سنة 1944، من طرف الهيئات العمومية الفرنسية (السلطة)، تقوم بمنح تفويضات رسمية، لمخابر التجارب والهيئات التي تقوم بمنح شهادات التأهيل للمنتجات والخدمات، تتدخل هذه اللجنة في عـــدة مجالات منهـــا الصناعة، التغذية، الخدمات...الخ.

الجمعية الفرنسية لتأكيد الجودة (AFAQ) : تعتبر الهيئة الأساسية في فرنسا المانحة لشهادات الأيزو 9000، بحيث تأسست سنة 1988، وهي هيئة مستقلة ذات طابع غير ربحي، منحت أكثر من 13000 شهادة في فرنسا، وأكثر من 2000 شهادة في مختلف أنحاء العالم، منها 25% تخص قطاع الخدمات. [7]

2-2- الهيئات الجزائرية : يعتبر المعهد الجزائري للتقييس والملكية الصناعية (INAPI) من أهم الهيئات الجزائرية المانحة للتأهيل. فهو هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري. أنشئ بمرسوم تشريعي، رقم 73 – 62،الصادر بتاريخ 21 نوفمبر 1973 من مهام المعهد وصلاحياته ما يلي:

"الإصدار والتوزيع: يقوم المعهد بإصدار وثائق خاصة بالتقييس وحماية الملكية الصناعية. ويصنع في متناول الجميع الوثائق والمعلومات المتصلة بالتقييس.

تأهيل المنتجات، مؤسسات، مخابر التجارب والأشخاص.

التكوين والتحسين في المجالات التقييس.

تطبيق الاتفاقات والمعاهدات الدولية في مجالات التقييس التي تكون الجزائر طرفا فيها. ونستخلص مما سبق أنه إذا أرادت أي مؤسسة الحصول على شهادة الإيزو فإنها يجب أن تمر بعدة مراحلها بدءا بمرحلة التحضير وهذا يوضع الأهداف، تحديد مواقع تحسين الجودة وكذا تثبيت الأولويات بالإضافة إلى تعيين جماعات عمل مع وضع مسؤول لكل جماعة ثم تأتي عملية الفحص الأولي لمعرفة مدى تطبيق الإجراءات الجديدة. وبعدها تأتي المرحلة الثانية وهي تعني مراجعة التأهيل وهذا من طرف تدخل هيئة أو طرف خارجي، حيث تمر هذه العملية بـــ 3 مراحل وهي : مرحلة دراسة التسليم، مراجعة التأهيل في المكان ومرحلة قرار التأهيل. أما المرحلة الثالثة فهي تخص مرحلة التسيير التي ترتكز على المتابعة والتجديد والتي تمتد لفترة ثلاث سنوات مع الهيأة المراجعة.

وبعد حصول المؤسسة على التأهيل يمكن لها الاستفادة من عدة مزايا من جهة ولمستخدميها وزبائنها من جهة أخرى،

فبالنسبة للمؤسسة سوف يمكنها من دخول الأسواق الدولية، رفع مستوى الأداء وتغيير ثقافة المنظومة إلى الأفضل والأكفأ، بناء علاقات قوية مع العملاء، زيادة أرباح المنظمة نتيجة تقليل نسبة التكاليف وزيادة المبيعات...إلخ.

بينما بالنسبة للمستخدمين، فالتأهيل سيشعرهم بالثقة والفخر بالنفس بسبب وجود شهادة تؤكد أن المنظمة ذات مستوى قياسي عالمي، بالتالي سوف يرفع الروح المعنوية لديهم بالإضافة إلى تقديم رؤية واضحة للأدوار (أدوار المستخدمين) وأهدافهم من خلال نظام الجودة.

أما بالنسبة للزبائن، فالشهادة تعطـــي لهـــم الثقـــة في المؤسســـة بمعنى أنهـــا تقـــوم بتزويـــدهم بمنتجـــات تستجيـــب للخصـــائص المطلـــوبـــة.

1-5- معوقات الحصول على شهادة الإيزوISO

إن تطبيق شهادة المواصفات الدولية للإيزوISO لا يخلوا من الصعوبات من أهمها مايلي:

ارتفاع التكاليف نسبيا وهذا نتيجة تدريب العاملين والخدمات التي تقدمها الجهات الاستشارية لقاء تقديم نظام الجودة والحصول على الشهادة كذلك والحفاظ عليها.

إدراج مهام جديدة ومسؤوليات لممثل الإدارة،هذه المهام تتعلق بتأسيس نظام الجودة وتطبيقه والمراقبة الفعالة في أدائه وكيفية الحفاظ عليها.

قلة الاهتمام بحل مشكلات العمل اليومية وانخفاض في التركيز على مشاريع التحسين الداخلي بسبب انشغال العاملين بعملة التطبيق.

عملية توثيق نظام الجودة وتدريب العاملين تحتاج إلى جهد كبير.

مقاومة العمال لبعض القرارات في المؤسسة هذه القرارات تتخذها المؤسسة من أجل متطلبات المواصفة.

احتمال فشل المؤسسة في الحصول على أي فائدة ملموسة نتيجة تطبيق نظام الجودة إذا كانت أرباح المنظمة محدودة أو منتجاتها غير مرغوب فيها.[8]

2- المواصفات القياسية الدولية

2-1- المواصفات القياسية الدولية ISO9000

عرف نظام إدارة الجودة ISO9000 إصدارين الأول كان سنة 1994 يليه الإصدار الثاني في 2000 أين تم تعديل المواصفات الموجودة به حيث سنتطرق إلى الإصدارين بالتفصيل في مــا يلي:

عائلة المواصفات القياسية الدولية 1994/ ISO9000 ومبادئها:

1_عائلة المواصفات القياسية الدولية ISO 9000/1994:

1-1 سلسلة المواصفات القياسية الدولية ISO9000/1994 : عائلة المواصفات القياسية الدولية

ISO9000/1994 هي مجموع المواصفات التي تم وضعها من قبل اللجنة الفنية ISO/TC/176 والتي تحتوي على إصدارين الأو ل في 1994 والذي يتكون من خمس مواصفات تتمثل فيما يلي:[9]

ISO9000 : وهي مجموع الإرشادات الواجب إتباعها في اختيار وتطبيق نظام الجودة الشاملة.

ISO9001 : وهي المواصفات الخاصة بنظم الجودة التي تغطي المجالات التالية : التصميم، التطوير، الإنتاج، الفحص، الاختبار، التركيب، الخدمة، تنطبق هذه المواصفات على الشركات التي تتعامل مع منتج ما منذ التصميم حتى التسليم للعميل، وخدمة ما بعد البيع.

ISO9002 : هذه المواصفة تغطي كل المجالات السابقة ماعدا التصميم والتطوير وخدمة ما بعد البيع، تنطبق على الشركات التي تعمل في الإنتاج، الفحص، الاختبار، التركيب فقط.

ISO9003 : تغطي هذه المواصفة عمليات الفحص النهائي والاختبار فقط، لا تطبق هذه المواصفة إلا في الحالات التي يمكن التأكد من الجودة فيها، من خلال الفحص النهائي والاختبار، وهي محدودة الاستخدام .

ISO9004 : تتضمن التوجيهات والإرشادات اللازمة للإدارة الجودة وبيان عناصر نظام الجودة.

2-1 المبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة 1994/ ISO 9000 : يقوم نظام إدارة الجودة على عدة متطلبات وهي:[10]

مسؤولية الإدارة : يعتبر ديمينغ وجوران من خبراء النوعية أن الإدارة مسؤولة بالدرجة الأولى عن المشاكل التي تتخبط فيها الشركة، من هنا فقد احتل عنصر مسؤولية الإدارة الطليعة الأولى بين عناصر معيار ISO9000 .

نظام النوعية : الغرض من هذه النقطة هو التأكد من أنك تستخدم نظام النوعية لديك وستدعمه بالوثائق وستحافظ عليه بتطلعاتك وتطلعات زبائنك مما يفرض وجود كتيب يشمل معيار ISO9000 ومراجع حول الإجراءات التي تتخذها لاحترامه .

مراجعة العقد: على شركتك اعتماد منهج منظم مدعوم بالوثائق يضمن تفهمك لحاجات الزبائن وتلبيتها في حالة كانت خصائصك مختلفة عن طلبات الزبائن، عليك أيضا الحرص على اكتساب القدرة الكافية لتلبية كل حاجات الزبائن.

مراقبة التصميم: تستوجب هذه النقطة الإبقاء على العملية، مدعومة بالوثائق لتصميم السلعة التي من شانها تامين ميزات الأداء والتي وعدت بها زبائنك،بالإضافة إلى انه عليك إتباع إجراءات مدعومة بالوثائق حرصا على تطابق تصاميم سلعتك مع متطلبات زبائنك .

مراقبة الوثائق والبيانات : تخضع كل الوثائق ذات الصلة بمعيار ISO9000 لمراقبة رسمية مرفقة بإجراءات خاصة تحدد فيها كيفية إعدادها ومراجعتها .

الشراء : عليك القيام بعمليات الشراء بطريقة تضمن حصولك على الموارد اللازمة الخاضعة لشروط الشركة الخاصة، مما يستوجب عليك تصميم نظام شراء فعال .

مراقبة السلعة التي وردت بمعرفة الزبون : عليك اعتماد إجراءات للكشف والتخزين والمعاملة وصيانة المعدات والتوضيب والتجهيزات التي يؤمنها لك الزبون .

تحديد السلعة وملاحقتها : عليك اعتماد إجراءات تخولك تحديد المعدات وتوفير الوثائق اللازمة حولها بالشكل المناسب على طول مراحل الإنتاج والتثبيت والتسليم حرصا منك على تلبية حاجات الزبون .

مراقبة عملية الإنتاج: نعني بها مراقبة مجمل عملية الإنتاج ومنهج المراقبة المتبع حرصا على احترام لكل العمليات المتفق عليها.

الكشف والاختبار : تغطي هذه النقطة باختبار المواد التي نستعملها في طور الإنتاج، أيضا عند الانتهاء من صنع السلعة على أن يتم الاختبار بما يتماشى والإجراءات المدعومة بالوثائق التي اعتمدتها .

مراقبة تجهيزات الكشف والقياس والاختبار: حيث يجب الحرص على الصيانة لكل المعدات الخاصة بالمعايرة وتجهيزات الاختبار الأخرى، مع الاستخدام الصحيح لهذه التجهيزات.

حالة الكشف والاختبار: عند انتقال السلع في مختلف مراحل الاختبار كما تبينه خطتك أو بطلب من الزبون،يجب إرفاق تلك المواد والسلع بإرشادات تحدد حالتها.
مراقبة السلعة غير المطابقة للشروط: عند اكتشاف مادة أو سلعة غير مطابقة للشروط لابد من فصلها متى أمكن ذلك والإشارة إلى أنها غير صالحة للاستعمال.
مراجعة السلعة غير المطابقة للشروط : يتولى شخص مخول لذلك بتقييم السلعة غير المطابقة للشروط حسب ما أشارت إليه الإجراءات المدعومة بالوثائق حيث يتم إعادة النظر فيها.
المنأولة، التخزين، التوضيب، الحفظ، التسليم : يجب إرفاق كل نشاط من الأنشطة المتعلقة بمناولة السلعة وتخزينها وتوضبيها،وتسليمها بإجراءات مدعومة بالوثائق.
مراقبة التسجيلات النوعية : عليك اعتماد سجلات تتحقق من تطابق السلعة مع الشروط،حيث يجب أن تعكس السجلات أيضا فعالية العمليات من خلال التدقيق الداخلي والخطوات التصحيحية ومراجعة الإدارة العليا وتقييم المزودين (الموردين)، والمعايرة، التدريب، وعقود الزبائن.
التدقيق الداخلي بالنوعية : يجب إجراء مراجعة شاملة للشركة للتحقق من فعالية تطابق نظام النوعية مع معيار ISO 9000.
التدريب : يجب توفير التدريب وإرفاقه بالوثائق اللازمة لكل العاملين الذين يؤثر عليهم في نوعية السلعة.
تقديم الخدمات: يجب تأمين الخدمات اللازمة على أساس المستوى الذي حددته الخطة على أساس السياسة النوعية والعلاقة مع الزبائن على أن تتطابق هذه الأنشطة مع معيارISO 9000.
التقنيات الإحصائية: يجب مراجعة عملية الإنتاج للنظر في إمكانية اعتماد الأدوات الإحصائية والهدف من ذلك هوالتأكد من مراقبة قدرة العملية الإنتاجية ومميزات السلعة والتحقق منها.
وبذلك فقد أعطينا نظرة شاملة عن ISO 9000 إصدار 1994م والآن نتطرق إلى IOS 9000 اصدار2000 والتي أصدرت بعد التعديلات التي أجرت على 1994. ISO 9000.
2_عائلة المواصفات القياسية الدولية ISO 9000/2000:
بعد إن أصدرت المنظمة الدولية للتقييس ISO سنة 1994م المواصفات الخمس الأساسية في عائلة المواصفات القياسية ISO 9000 لأنظمة الجودة IOS 9000،ISO 9001،ISO 9002،ISO 9003،ISO 9004 حيث عكفت اللجنة الفنية ISO/TC/176المسؤولية على تطوير هذه المواصفات على دراسة حاجة مستخدميها بهدف تحديد نوعية التعديلات،فأصبح من الضروري القيام بالتعديلات لعدة أسباب.
2_1 الأسباب التي دعت إلى تعديل المواصفات القياسية الدولية ISO 9000:
لقد استند الاستطلاع الذي قامت به اللجنة الفنية ISO/TS/76 سنة 1997 حول التعديلات المطلوب إدخالها على عائلة المواصفات ISO 9000على استمارة وزعتها على 1120 جهة معينة بالموضوع شملت

مؤسسات حاصلة على شهادة لمواصفات ضمان الجودة،وهيئات مانحة للشهادات ومجالس اعتماد وهيئات مواصفات ومقاييس دولية ومدققين،ومراكز تدريب ومستشارين،ومراكز وهيئات أخرى.

ولقد أظهرت النتائج الاستطلاعية أن حاجة هذه الجهات تتلخص في النقاط التالية:11

أن تكون المواصفات القياسية الدولية المعدة لأنظمة الجودة أكثر انسجاما مع المواصفات القياسية الدولية لأنظمة البيئة ISO 14000.

سهلة الاستخدام والفهم وأن تكون ذات مصطلحات واضحة.

أن تكون ملائمة لجميع المؤسسات بمختلف أحجامها .

أن تكون المواصفات الجديدة ISO 9000 محتوية على متطلبات تستطيع المؤسسة من خلالها القيام بعملية التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

وتكون بذلك مناسبة لتحديد فعالية نظام إدارة الجودة من حيث المقدرة على تلبية حاجات الزبون .

2_2 بنية المواصفات القياسية الدولية ISO 9000/2000:

تتألف عائلة المواصفات القياسية الدولية الجديدة ISO 9000.2000 من أربع مواصفات أساسية هي:12

ISO 9000 :جاءت لتعوض المواصفة 8402.1994.الخاصة بالمصطلحات،والجزء الأول من المواصفة ISO 9000/1994 الذي يعطي إرشادات حول الاختيار والاستخدام وتطبيق نظام الجودة.

ISO 9001:وهو المعيار الذي يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة الحصول على الشهادة التي تثبت قدرة المؤسسة على تقديم سلع وخدمات مطابقة لمتطلبات الزبون أو المستهلك وتشبع حاجاته حيث يشمل كل المراحل والعمليات التي ترتبط بجودة المنتوج وكيفية التحكم فيها.

ISO 9004 :وهو عبارة عن دليل يقدم الخطوط الموجهة لجميع عمليات المؤسسة من أجل التحسين في أدائها ويهدف إلى تحقيق الإشباع للزبائن والمستهلكين ولجميع الأطراف المهمة الأخرى، وهو عبارة عن عيار مكمل لمعيارISO 9001 إذ يشكل معه ثنائي.

ISO 10011: وهو معيار مكمل للمعايير السابقة ويقدم الخطوط المرشدة للمراجعة الداخلية والخارجية لنظام إدارة الجودة ومعيار مماثل لمعايير مراجعة البيئة.

3_2 التعديلات الواردة في المواصفة القياسية ISO 9000−2000 :

نظرا لظهور مستجدات جديدة على مستوى السوق العالمي وظهور مفاهيم جديدة تحكم العلاقات التنظيمية داخل المؤسسة مما استوجب حصول تعديلات في المواظبة القياسية ISO 9000 الصادرة في 1994م التي ظهرت في النسخة الجديدة المعدلة والتي أصدرت في2000 وتتمثل فيما يلي:

لتغيير في المصطلحات:حيث استخدمت مصطلحات جديدة في المواصفة (ISO9000.2000)

بدلا من المصطلحات المستخدمة في المواصفة السابقة بغية إزالة الغموض حول معانيها والجدول التالي يوضح ذلك: جدول :02 مقارنة بين المصطلحات المستخدمة في الواصفتين

المصطلحات المستخدمة في المواصفة ISO9000.94	المصطلحات المستخدمة في المواصفة ISO9000.200
نظام الجودة	نظام إدارة الجودة
المورد	المؤسسة
المتعاقد الباطني	المورد
المنتوج	المنتوج أو الخدمة
المنتوج المورد من قبل الزبون	ممتلكات الزبون

المصدر : د.عمر وصفي عقيلي،المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة،مرجع سبق ذكره،ص:253 .

التعديلات في مجال المواصفة : يمكن تلخيص التعديلات التي أدخلت في مجال المواصفة ISO9000/2000 مقارنة بالمواصفة ISO9000/1994 في جملة النقاط :[13]

خلافا للمواصفة السابقة فمجالها الذي يحدد الأنشطة المشمولة بها فان مجال المواصفة الجديدة يشير إلى الكيفية التي يمكن بموجبها للمؤسسة القيام باستبعاد كل ما لا يتوافق مع تأسيس نظام إدارة الجودة الشاملة.

ورد في مجال المواصفة الجديدة عبارة صريحة تحدد أن متطلباتها عامة وتنطبق على جميع أنواع المؤسسات على اختلاف أحجامها ومهما كانت المنتجات والخدمات التي تقدمها بينما لم يذكر ذلك في مجال المواصفة القديمة .

يحدد مجال المواصفة الجديدة أن متطلبات نظام إدارة الجودة تهدف إلى تحقيق رضا الزبون، أي تلبية حاجاته من خلال عملية تطبيق النظام والتحسين المستمر لفعاليته والحد من حالات عدم المطابقة، بينما يحدد مجال المواصفة السابقة أن متطلبات النظام تهدف إلى تحقيق رضا الزبون من خلال الحد من حالات عدم المطابقة في جميع المراحل من التصميم إلى الخدمة .

التركيز على الزبون : هناك تركيز واضح على الزبون في المواصفة ISO 9000/2000 بخلاف المواصفة السابقة من خلال التأكيد على حاجات الزبون وتوقعاته ويتم ذلك من خلال مراجعة متطلباته عن طريق الاتصال به ويظهر ذلك عند قياس مدى رضائه مقارنة بالشكاوى التي يمكن أن تصدر عنه .

ظهور عناوين جديدة : ظهر في المواصفة الجديدة ISO9000/2000 عدد من العناوين الجديدة بعضها يحتوي على متطلبات لم تظهر في المواصفة السابقة كالاستماع للزبون، إدارة الجودة،رضا الزبون، تحليل المعلومات ...إلخ .

التغيير في المتطلبات الخاصة بإعداد الإجراءات والاحتفاظ بسجلات الجودة : تكتفي المواصفة الجديدة بذكر ضرورة إعداد إجراءات موثقة تصف كافة السيرورات الخاصة بنظام إدارة الجودة بينما تشير المواصفة

القديمة إلى الإجراءات الموثقة المطلوب إعدادها، كما تطلب المواصفة الجديدة الاحتفاظ بسجلات الجودة للتحكم فيها بشكل أساسي يهدف إلى إظهار المطابقة الخاصة بالمتطلبات والبرهنة على فعالية النظام بينما لا يكاد يخلو عنصر من عناصر المواصفة السابقة من الإشارة إلى سجلات الجودة الواجب الاحتفاظ بها .

التركيز على المسؤولية الإدارية اتجاه تامين الموارد : لم تضف المواصفة ISO9000/2000 أي متطلبات جديدة بخصوص إدارة الموارد البشرية مقارنة بالمواصفة السابقة لكنها من خلال التأكيد على أهمية دور الإدارة العليا في ضمان فعالية نظام إدارة الجودة الذي يقود إلى التحسين المستمر ورضا الزبون، وتعزيز الحاجة إلى قيام هذه الإدارة بتامين الموارد المادية والبشرية الكافية لتطبيق عناصر نظام إدارة الجودة وهذا يعني أن متطلبات المواصفة الجديدة تبين أنه يجب على الإدارة العليا أن تقود النظام وأن تؤمن الموارد اللازمة للحفاظ عليها .

التركيز على التحسين المستمر : لم يرد في الإصدار السابق للمواصفة أي متطلبات تتعلق بالتحسين المستمر لنظام الجودة بينما توضح المواصفة ISO9000/2000 انه يجب على المؤسسة أن تحدد السيرورة التي يتم بموجبها تحسين نظام إدارة الجودة بشكل مستمر .

الأساس الذي بنيت عليه المواصفة ISO9000/1994 : لقد كانت المواصفة القياسية ISO9000/1994 تتضمن متطلبات للتحكم في جودة المنتج المصنع، بينما المواصفة القياسية ISO9000/2000 لا تقترح ذلك على اعتبار أنها قد تشكل خطرا على جودة المنتج المصنع لكنها تتطلب أن تكون هناك طرق لكل نشاط .

وبذلك فقد استعرضنا التحول أو التطور الحاصل في المواصفة القياسية ISO9000/1994 والذي ظهر في المواصفة القياسية الجديدة في إصدار 2000 (ISO9000/2000)

2_4 فوئد تطبيق سلسلة المواصفات القياسية ISO9000: تتمثـل الفوائـد من تطبيق سلسلـة المـواصفـات القيـاسيـة ISO 9000 فيمـا يـلـي:[14]

زيادة الثقة بمنتجات المؤسسة يؤدي حتما إلى زيادة رضا العملاء،وتقليل الشكاوي المتعلقة بالجودة.

إعطاء إشارة واضحة للعملاء بان المؤسسة تتبع الخطوات الايجابية لتحسين الجودة.

توفير ميزة تنافسية للمؤسسات الحاصلة على الشهادة.

تحسين صورة المؤسسة.

دخول اسواق عالمية جديدة.

ازالة الحواجز امام عمليات التصدير.

زيادة الحصة السوقية.

زيادة الكفاءة الداخلية للمؤسسة من خلال توسيع قاعدة الانتاج وتحسين عمليات التصنيع،وزيادة انتاجية العاملين، وتسليط الضوء على نقاط الضعف في المنتوج، واتخاذ اجراءات كفيلة بمنع حالات الضعف وعدم التطابق مستقبلا.

تقليل التكاليف من خلال تقليل نسبة الفاقد والتالف والمرتجع ورفع مستى العاملين بسبب التدريب المستمر والمكثف على الأنشطة المؤثرة على الجودة.

يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الحاسمة المتعلقة بالجودة وتحسينها.

تحسين عمليات الاتصال الداخلية من خلال تحديد السلطة والسؤولية وعدم اللجوء إلى القرارات الفردية والارتجالية.

إعطاء العاملين الثقة والشعور بالارتياح بسبب حصول المؤسسة على شهادة المطابقة.

ضمان تسليم الطلبات في الوقت المحدد .

تحقيق زيادة في الأرباح نتيجة زيادة المبيعات وتحسين العمليات الإنتاجية وتقليل التكاليف .

اعتبار ISO9000 برنامج راسخ للنمو.

بناء هيكل أو لي لنظام معلوماتي شامل بغرض الاستخدام الكفؤ للبيانات .

اعتماد الجودة كنظام عمل وليس شعار.

وبذلك فقد استعرضنا المواصفة القياسية ISO9000 من خلال التعريف بها، سلسلتها،الفوائد من التطبيق في المؤسسة

2-2- نظام إدارة البيئة ISO14000

لقد أدت الثورة التكنولوجية والنمو المتزايد للمؤسسات الصناعية إلى بروز الحاجة إلى قوانين ولوائح تحد من الآثار السلبية لهذا النمو السريع لهذا ظهرت مواصفات ISO14000 التي تلزم المؤسسات باحترام البيئة ولقد تم الإعلان عن معايير ISO14000 لنظام إدارة البيئة من طرف اللجنة الفنية ISO/TC/207 للمنظمة العالمية للمواصفات وذلك عام 1996.

ويعرف نظام إدارة البيئة ISO14000 على انه: " مجموعة من نظم إدارة البيئة التي ظهرت بهدف تحقيق المزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل التوازن مع احتياجات البيئة الاقتصادية" 15

1_مكونات سلسلة نظام إدارة البيئة ISO14000 :يتكون نظام إدارة البيئة ISO14000 من سلسلة من المعايير والمواصفات والتي تتمثل في: 16

ISO14001:أنظمة إدارة البيئة،مواصفات وتعليمات الاستخدام.

ISO14004: أنظمة إدارة البيئة، توجيهات عامة حول المبادئ والأنظمة وتقنيات المساندة.

ISO140010: إرشادات حول التدقيق البيئي،إجراءات التدقيق في نظم الإدارة البيئية.

ISO140011: إرشادات حول التدقيق البيئي، والمبادئ العامة له.

ISO140012 : إرشادات حول التدقيق البيئي، معايير التأهيل للمدققين البيئيين.

ISO140013: إدارة برنامج التدقيق البيئي.

ISO140014: عمليات المراجعة الأساسية.

ISO140015: التقييم البيئي الميداني.

ISO140020: أهداف العلامات البيئية ومبادئها.

ISO140021: إرشادات حول المفاهيم والرموز والاختبار والفحص.

ISO140022: يتعلق بالعلامة البيئية، الأنظمة والرموز.

ISO140023: العلامة البيئية، مناهج الاختبار والتحقيق.

ISO140024: العلامة البيئية، المبادئ والممارسات والمعايير الأساسية للبرامج.

ISO140025 : العلامة والمبادئ البيئية، تحديد ووصف الإصدارات.

ISO140031 : إدارة المحيط، اختبار واستعمال مؤشرات لقياس الأداء البيئي.

ISO140032: يتعلق بإدارة المحيط، كيفية تقييم الأداء البيئي.

ISO140040: تقييم دورة الحياة، المبادئ والإطار العام.

ISO140041: تقييم دورة الحياة،تحليل جزء من دورة الحياة.

ISO140042: تقييم دورة الحياة،تقييم الوضع.

ISO140043 : تقييم دورة الحياة، التفسيرات.

ISO140047 : إدارة المحيط، تقييم دورة الحياة، يقدم مثالا عن تطبيق ISO14042

ISO140048: إدارة المحيط، تقييم دورة الحياة،يزود المؤسسة بالمعلومات التي تتعلق بتكوين البيانات والمعلومات التي تساعد في تقييم دورة الحياة.

ISO140050 : تقييم دورة الحياة، الشروط والتعريفات.

ISO140049 : تقييم دورة الحياة، تسيير المحيط.

ISO140061: تزويد المؤسسة بمعلومات تساعد على استعمال ISO14001 -ISO14004 من طرف إدارة الغابات والمنتجات الصناعية للغابات.

ISO140062: يتعلق بإدارة المحيط، تصميم وتطوير المنتجات.

ISO140063 : إدارة المحيط والاتصالات المتعلقة بنظم جوانب المحيط والأداء.

ISO140064: تزويد المؤسسة بالمعلومات عن القياسات، التقارير، المراجعة الذاتية للمشاريع

ISO19011 : يزود المؤسسة بتوجيهات عامة حول الجودة، مراجعة نظام إدارة البيئة.

ISO GUIDE 64 : دليل يتضمن النواحي البيئية في معايير السلعة.

ISO guide 66 : يتعلق بالمتطلبات العامة لعمليات التقدير والشهادات، وتسجيلات نظام إدارة المحيط.

وبذلك نكون قد تطرقنا إلى مفهوم نظام إدارة البيئة ISO14000 وكيفية نشأته بالإضافة إلى مكونات سلسلة ISO14000،وفي المطلب الموالي سوف نتطرق إلى نظام إدارة الصحة والسلامة في العمل ISO 18000 .

2-3- **نظام إدارة الصحة والسلامة في العمل ISO18000**

إن التطور الحاصل في المؤسسات الصناعية وزيادة التعقيد في العمليات الإنتاجية أدى إلى ازدياد الحوادث في العمل وظهور الأمراض المهنية المختلفة مما استوجب ضرورة اعتماد نظام يقوم بحماية صحة وسلامة العمال داخل المؤسسة والذي يتمثل في ISO18000 .

1_نشأتـــــــــه:

ترجع نشأة المواصفات نظام إدارة الصحة والسلامة في العمل ISO18000/ OHSMS إلى بداية سنة 1996، حيث لم يجد صدى كبير من طرف الدول الأوروبية سوى بريطانيا التي اعتمدته وقامت بتطويره من طرف مكتب BSI ثم تم وضع معايير له من طرف المنظمة العالمية للتقييس كما هو الحال للمقياسين 9000 و14000. [17]

2_تعريفـــــــه :

نظام إدارة البيئة والصحة والسلامة هو نظام إدارة متكامل يأخذ بعين الاعتبار العديد من القضايا منها حماية البيئة، المحافظة على صحة الإنسان، سلامة العاملين والمجتمع بشكل عام، ويعمل النظام على ربط العوامل الخاصة بالعاملين وأماكن العمل، والمجتمع والأنشطة التنموية المختلفة والبيئة ويمتاز بقدرته على المساهمة في إدارة والحد من المخاطر التي يمكن التعرض لها .[18]

3_ سلسلة معايير نظام إدارة الصحة والسلامة في العمل :تتمثل سلسلة نظام إدارة الصحة والسلامة في العمل في :

ISO18000: الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية وإنشاء وحدة خاصة للإشراف عليها.

ISO18000: إعداد التقارير الخاصة بالحوادث والإصابات وذلك لتقديمها وإعلام جهة الإدارة بها.

ISO18000:رفع مستوى النوعية والاستجابة لبرنامج الصحة والسلامة في العمل.

ISO18000:وضع إرشادات خاصة لتقييم برنامج السلامة وتطبيقاته ووضع التقارير الإدارية.

ISO18000:إمداد الجهات الإدارية بأجهزة ومعدات عمل سليمة والعمل على صيانتها ورفع مستوى السلامة.

ISO18000:توفير المعدات والأساليب الوقائية اللازمة بما يتضمنه ذلك من وضع ملاحظات والعلامات للتعرف على أماكن تواجد الأخطار

4_ معايير نظام إدارة الصحة والسلامة في العمل:هناك معايير محدده للسلامة تتناسب مع أو ضاع العمل وتعتبر أساسية تطبق بالنسبة لكل المؤسسات وهي كالتالي: [18]

النظافة والتسهيلات الصحية.

مساحات غير مزدحمة وذات تهوية جيدة.

دراجات حرارة محتملة.

إضاءة كافية ومناسبة.

دورات للمياه نظيفة ومناسبة.

مياه صحية للشرب.

إسعافات أو لية.

أدوات كهربائية عازلة.

معدات إطفاء وأجهزة إنذار مناسبة.

وضع ملصقات بأرقام هواتف قسم الحريق.

التطبيق الدوري لتمارين الإخلاء عند الحريق.

وضع ملصقات بمخارج الإخلاء.

توفر مخارج آمنة للعاملين.

تسهيلات خاصة بالمعوقين.

5_المزايا الإدارية لتطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة في العمل : من بين المزايا الإدارية لبرنامج ناجح خاص بالصحة والسلامة تبرر النتائج الآتية:

انخفاض ظاهرة الغياب:إن كل مجهود يبذل بقصد المحافظة على الوقت المبذول في العمل وعدم ضياعه سيكون بلا شك من المشاركات الإيجابية الممتازة. ويتعين أن يكون هذا الأمر محل اهتمام كبير من كل مسؤول إداري.

نقص الاستقالات: إذا اتسم جو العمل بالأمن والراحة فإن ذلك سيساعد وبلا شك على رغبة الموظفين في الاحتفاظ بوظائفهم.إن تكاليف مالية كثيرة تنفق من أجل تدريب وتعليم كل موظف وستذهب هذه التكاليف عندما يترك الموظف عمله وسيضطر المدير إلى بذل تكاليف أخرى في هذا التدريب بالنسبة لموظف آخر يحل محل الموظف الأول الذي ترك وظيفته.

المساهمة في تقوية العلاقات بين الموظفين والإدارة.

6_فوائد تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة في العمل:يؤدي تطبيق النظام إلى العديد من الفوائد، من أهمها:

التشجيع على إيجاد بيئات عمل آمنة وصحية.

تحسين نوعية الهواء،وخفض مستوى التلوث .

إدارة الضجيج في المناطق الحضرية.

تحسين مستوى الحياة.

الإدارة المتكاملة للمواد الخطرة.

الاستخدام الأفضل لموارد المياه، والطاقة.

المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

من خلال ما سبق نستخلص أن نظام إدارة الصحة وسلامة العمل هو نظام للتسيير، يسعى لحماية الأفراد في المؤسسة، وضمان حقوقهم في حال تعرّضهم للحوادث أو الأمراض المهنيّة، الشيء الذي سيساعد على تحسين ورفع مستوى أداء العمل بالمؤسسة، وبالتالي تحسين مستوى الجودة.

2-4- نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000

نظراً لزيادة الطلب على الغذاء ذو الجودة المرتفعة والآمن صحيـاً فقد أصبح من الضرورى التعرف على مخاطر التلوث التي قد يتعرض لها الغذاء وتحليل تلك المخاطر وتقييم درجة التأثير السلبى لهـا على سلامة الغذاء ومن ثم تحديد إجراءات التحكم في تلك المخاطـر ومنعها عـن الغذاء في المراحل المختلفة للإعداد والتصنيع والتداول.

1_نشـأتهـا:

وتمثل المواصفة الدولية لنظم إدارة سلامة الغذاء الأيزو22000 والتي تم نشر الإصدار الأو ل لها في سبتمبر 2005 أحدث المواصفات التي أصدرتها المنظمة الدولية للتقيس (ISO) وتتضمن تلك المواصفة ما يجعلها تتويجاً لنشاط المنظمة في مجال سلامة وصحة الغذاء حيث تنفرد المواصفة الدولية الأيزو22000 بأن الهدف الرئيسي لتطبيقها هو إنتاج منتجات غذائية لا تسبب أي مشاكل صحية سلبية للمستهلك وذلك من خلال تطبيق معايير من شأنها السيطرة على المراحل التي تشكل سلسلة الغذاء ويطلق على هذا المفهوم" سلامة الغذاء من المزرعة إلى مائدة المستهلك."

2_ مرتكزات نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000 :وتحقيق مفهوم سلامة وصحة الغذاء "خلال سلسلة الغذاء" من المزرعة إلى المستهلك يرتكز على أربعة محاور أساسية تتضمن :

_الاتصالات الفعالة بين الجهات المختلفة خلال سلسلة الغذاء Interactive Communications

_ نظام إدارة System Management يحكم الأنشطة المختلفة داخل المنشأة الغذائية.

_تكامل تطبيق برامج المتطلبات الأساسية Pre-Requisite Programs (PRPs) التي تضمن سلامة الغذاء والتي وضعتها اللجنة الدولية لدستور الغذاء Codex Alimentarius Commission والتي تتضمن أنشطتها تعاو ن كل من منظمة الأغذية والزراعة FAO ومنظمة الصحة العالمية.WHO

-تطبيق المبادئ السبعة لنظام الهاسب.HACCP System

حيث يعد " نظام الهاسب "HACCP System والذي يعرف بنظام تحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة نظام مقبول لدى الهيئات الدولية كأداة لتحقيق سلامة الغذاء حيث تركز نظرية النظام على منع الخطأ قبل حدوثه عن طريق تحديد النقاط الحرجة والتحكم فيها خلال مراحل المختلفة لإعداد الغذاء وليس بعد الانتهاء من تصنيع الغذاء مما يجعله ممارسة وقائية ورقابية في آن واحد، حيث يؤدى تطبيق هذا النظام إلى منع حدوث أي مشاكل صحية للمستهلكين وتقييم أداء المنشآت الغذائية مما يمنع تعرض القائمين عليها إلى مشاكل عديدة مع الجهات الرقابية والتي قد تصل أحياناً إلى درجة الملاحقات القضائية.

خلاصة:

لفقد أعطينا فكرة عن ISO9000 بنسخته الصادرة في 1994 والتعديلات التي طرأت عليه وظهور هذه المواصفة القياسية بنسختها الجديدة في إصدار ISO9000.2000، وأخرى عن كل من ISO 14000، ISO، ISO 18000 وأخيرا ISO 22000 . مع توضيح شامل لأهمية هذه المواصفات من أجل الرفع من أداء المؤسسات، مراحل الحصول عليها، والهيـــأة المـــانحة لهـــا.

الهوامش:

1 د.أديجي بو داند باديرو،الدليل الصناعي إلى الإيزو 9000 ،ترجمة فؤاد هلال،دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى ،1999،ص 33.

2 د.سمير محمد عبد العزيز، إقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000_1001، مكتبة الأشعاع الفنية، 2000، ص 102.

3،4 د.حسين عبد العال محد،الإتجاهات الحديثة في إدارة الجودة والمواصفات القياسية، دار النشر والتوزيع، عمان الأردن، 1998، ص 101،102 على الترتيب.

5 د.محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم و تطبيقات)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 230.

6 د.خضير كاظم محمود، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2000، ص 214.

7 د.سمير محمد عبد العزيز، مرجع سبق ذكره،ص 167.

8 د. عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ،عمان،الأردن،2001، ص 101.

9 د.أديجي بو داند باديرو، مرجع سبق ذكره، ص ص:93_94

10 ، 11 د.محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص:120،135 على الترتيب.

12،13 د.حيدر محمد أمين طرابيشي، المرشد إلى الطريق ISO 9000 وتطبيقاته، دار السلام للنشر والتوزيغ،القاهرة،1999،ص: 35،44 على الترتيب.

14 د.خضير كاظم محمود، مرجع سبق ذكره، ص ص :93_94.

15 د.مأمون السلطاني وسهيلات الياس، أنظمة إدارة الجودة، دار الفكر، دمشق،2000،ص ص: 75_74.

16 د.أديجي بو داند باديرو، مرجع سبق ذكره، ص 89.

17- **http://www.bsonline.bsi_global.com/server/index.jsp** LE 29_04_2010

18- **http://www.iso.org/iso/en/faqs_misc.html LE 27_04_2010**

19-http://www.bsonline.bsi_global.com/server/index.jsp LE 29_04_2010